

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Indications pédagogiques	C3 / 21
<i>Objectif général</i>	C : COMPRENDRE UN MESSAGE	
<i>Degré de difficulté</i>	3	
<i>Objectif intermédiaire</i>	2 : S'APPROPRIER UN MESSAGE	
<i>Objectif opérationnel</i>	1 : COMPARER DES MESSAGES ET EN REPERER LES ELEMENTS COMMUNS ET DIFFERENTS POUR REpondre A DES QUESTIONS OUVERTES.	
<i>Pré-requis</i>		
<i>Nombre d'exercices proposés</i>	7	
<i>Exercice de synthèse</i>	C3/21-1.8	
<i>Remarques éventuelles</i>	<p>Dans l'exemple, la réponse n'est pas donnée. Seule la piste est proposée. L'enseignant pourra donc faire l'entraînement avec ses apprenants en groupe. Réponse : c'est le supermarché Bonprix qui est le moins cher.</p> <p>Les documents des entraînements C3/21-1.3 et C3/21-1.4 sont authentiques.</p> <p>L'entraînement C3/21-1.5 possède un corrigé donné uniquement à titre indicatif car on pourrait choisir une autre cafetière en argumentant un peu, bien sûr.</p>	

Voici une liste d'associations contre la pollution.

<p>ARTAC. L'Association française pour la recherche thérapeutique anti-cancéreuse, présidée par Dominique Belpomme. Adresse : 57-59 rue de la Convention, 75015 Paris. Tél. : 01 45 78 53 53. Site : www.artac.info - Courriel artac.cerc@wanadoo.fr</p> <p>CNIID. Le Centre national d'information indépendante sur les déchets est dirigé par Pierre-Emmanuel Neurohr. Le CNIID assure également le secrétariat de la coordination de 220 associations locales. Adresse : 21 rue Alexandre Dumas 75011 Paris. Tél. 01 55 78 28 60.</p> <p>CRIIGEN. Le Comité de recherche et d'information indépendantes sur le génie génétique est présidé par Corinne Lepage. Adresse : 40 rue de Monceau, 75008 Paris. Site : www.crii-gen.org - Courriel criigen@ibfa.unicaen</p> <p>Fondation Sciences citoyennes. Fondée par André Cicolella, la Fondation souhaite favoriser la réappropriation démocratique de la science. Elle rassemble chercheurs et « profanes » critiques de la « technoscience ». Adresse : 38 rue Saint Sabin, 75011 Paris. Tél. : 01 43 14 73 64. Site www.sciencescitoyennes.org - Courriel contact@sciencescitoyennes.org</p> <p>France nature environnement. FNE publie avec son Réseau Santé-Environnement (RSE) une lettre bimestrielle. Adresse : Maison régionale de l'environnement, 14 rue de Tivoli, 31068 Toulouse Cedex. Tél. : 05 61 53 13 88. Site www.fne.asso.fr - Courriel : sante-env@fne.asso.fr</p> <p>Greenpeace. L'association mène une campagne d'information « Vigitox » sur REACH et la lutte contre les polluants (www.vigitox.org). Adresse : 22 rue des Rasselins, 75020 Paris. Tel : 01 44 64 02 02. Site : www.greenpeace.fr</p>	<p>MDRGE. Le Mouvement pour les droits et la défense des générations futures, présidé par François Veillerette, informe le grand public et publie des rapports sur la pollution par les pesticides. Adresse : 7 rue Principale, 60380 Saint Deniscourt. Tél. : 03 44 82 70 37. Site : www.mdrfgorg Courriel courrier@mdrfgorg</p> <p>Nature et progrès. Cette association promeut l'agriculture biologique et édite une revue bimestrielle (5 € le numéro). Contact 68 Bd Gambetta, 30700 Uzès. Tel. : 04 66 03 23 40 Site : www.natureetprogres.org Courriel np@natureetprogres.org</p> <p>Stop poison santé. Association belge d'information du public et des victimes de pathologies liées à des causes environnementales, oeuvre pour une médecine globale de la santé. Adresse : 30, rue Saint Donat, B-6700 Arlon, Belgique. Tel. : 32 (0) 63 23 57 54. Site : www.stoppoisonsante.com Courriel : info@stoppoisonsante.com</p> <p>WWF. Le WWF France a démarré une campagne contre les toxiques et particulièrement contre les incinérateurs. Adresse : 188 rue de la Roquette, 75011 Paris. Tél. 01 55 24 84 84. Site : www.wwf.fr</p> <p>AEC. L'Association européenne des consommateurs regroupe des associations nationales des consommateurs en Europe. Adresse : Rue Belliard 143, B-1040 Bruxelles. Tel. : + 32 2 230 28 75. Courriel : aec@belgacom.net</p> <p>Cancer prévention coalition. Présidée par le Dr Samuel Epstein, cette association est entièrement consacrée à la promotion de la prévention. Elle est basée aux Etats-Unis. Site : www.preventcancer.com</p>	<p>ENN. L'Alliance européenne de santé publique réseau environnement (ENN), présidée par Genon Jensen, regroupe 90 ONG. Adresse : 39-41 rue d'Arlon, B1000 Bruxelles, Belgique. Tel. +32 2 230 3056 – Courriel : epha@epha.org</p> <p>IPEN. L'International POP Elimination Network (IPEN) est le réseau international pour l'élimination des polluants organiques persistants (POPs). Il fournit également des actualités en provenance de tous les continents, essentiellement en anglais. Site : www.ipen.org</p> <p>Pesticides action network. Ce réseau international rassemblant plus de 600 ONG et présent dans plus de 90 pays milite pour l'abandon des pesticides au profit d'alternatives écologiques. Formée en 1983, la branche PAN-Europe milite pour l'adoption de mesures européennes pour une réduction importante de l'utilisation des pesticides. En France, ses activités sont relayées par le MDRGF (voir ci-dessus). Site : www.pan-international.org</p> <p>Andeva. L'Association nationale de défense des victimes de l'amiante, créée en 1996 et présidée par François Desriaux, propose également des réformes en matière de prévention des risques professionnels. Adresse : 22, rue des Vignerons, 94686 Vincennes Cedex. Tél. : 01 41 93 73 87. Site : http://andeva.free.fr Courriel : andeva@wanadoo.fr</p> <p>Apei. L'Association de parents d'enfants inadaptés, présidée par Patrick Soldati, est née en 1978. Elle donne aux personnes handicapées les moyens de s'insérer et s'intéresse aux causes environnementales des handicaps. Adresse : Les papillons blancs, 21, rue Emile Zola, 18200 Saint Amand Montrond. Tél. : 02 48 96 43 01. Site : www.apei.asso.fr Courriel : apei@apei.asso.fr</p>
---	---	---

1. Les associations se trouvant en Belgique

- Site : www.stopoisonsante.com et courriel : info@stopoisonsante.com
- acc@belgacom.net
- epha@epha.org

2. Les associations de lutte ou de prévention contre le cancer

- www.preventcancer.com
- Site : www.artac.info et courriel : artac.cerc@wanadoo.fr

3. Les associations de lutte contre les pesticides

- Site : www.greenpeace.fr (éventuellement)
- Site : www.mdrgforg et Courriel courrier@mdrgforg
- Site : www.natureetprogres.org et Courriel np@natureetprogres.org
- Site : www.pan-international.org

4. L'association de défense des victimes de l'amiante

- Site : <http://andeva.free.fr> et Courriel : andeva@wanadoo.fr

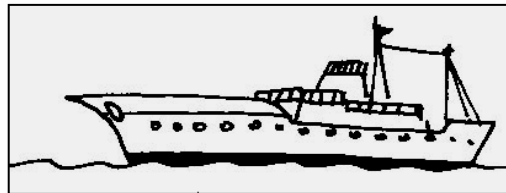
Vous êtes employé pendant les vacances dans une agence de voyage. Un couple entre et s'adresse ainsi à vous :

« Bonjour ! Nous avons eu la chance de gagner un voyage à un concours. Il s'agit d'une croisière en Méditerranée. Comme nous avons le premier prix de ce concours, on peut choisir le bateau sur lequel on va faire la croisière ! Tu as la feuille Henri ? Ah, voilà : on peut choisir entre ces deux bateaux-là. »

Cette dame vous tend alors une feuille avec l'attribution du prix où figure le nom de 2 paquebots : le Mélody et le Costa Europa. Ils logeront en chambre et non dans une suite*. Le couple vous précise qu'ils ne sont pas très sportifs mais qu'ils aiment bien voir des spectacles, danser et bien manger. Ils attachent beaucoup d'importance au confort.

Vous recherchez alors dans la documentation de l'agence et vous trouvez sur ces paquebots les informations qui se trouvent page suivante.

Quel paquebot allez-vous plutôt leur conseiller ? Notez les informations qui ont permis votre choix.



** Une suite comporte deux pièces : un salon et une chambre.*

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 21-1.3

Le MELODY

Equipements :

Le MSC Melody offre 6 suites, 303 cabines extérieures, 151 cabines intérieures et 72 mini suites. Toutes les cabines sont équipées d'une salle de bains, téléphone, télévision, minibar (seulement dans les suites). Le navire est entièrement climatisé.

Deux piscines (une intérieure et une extérieure) et deux jacuzzis sont à votre disposition.

Pour les sportifs, profitez d'un parcours de jogging, d'un ping-pong, d'un shuffle-board, d'une salle de gym et d'un centre de fitness. Pour vous détendre, le Beauty Salon et le Massage Room vous proposent massage, salon de beauté, coiffeur.

Le MSC Melody est également équipé d'une bibliothèque, d'une salle de lecture, d'une salle de jeux et d'une salle de télévision.

Un cadeau à offrir ? Les boutiques (dont certaines hors taxes) et la bijouterie vous accueillent. Pour vos soirées, rendez vous à la discothèque et au casino !

Vos enfants peuvent se divertir au mini club et disposent d'une salle de jeux.

Restauration :

Vous avez le choix entre 3 restaurants, dont un restaurant extérieur et un self service. Des menus diététiques vous sont également proposés.

Profitez de différentes ambiances dans nos 4 bars et salons. Du piano bar au bar musique live, en passant par le café, bénéficiez de tout le confort pour vos soirées à bord. Vous pouvez également siroter votre cocktail au bord de la piscine au Calypso Bar!

Animation et service à bord :

Un personnel qualifié est à votre service et à vos petits soins pour vous faire vivre une expérience inoubliable. Les hôtesse d'accueil du bureau d'information sont polyglottes et vous fournissent une assistance complète. Le bureau des excursions vous accueille pour la réservation de vos visites à terre.

Vous avez également un service en cabine 24h sur 24, des boutiques détaxées, un centre de beauté avec coiffeur, une bijouterie, un bureau de change, un service de blanchisserie, un photographe, une station radio équipée de téléphone/telex et fax, ainsi qu'un centre médical.

Des spectacles et animations vous sont proposés tout au long de la croisière.

Le COSTA EUROPA

Equipements

Le Costa Europa offre 742 cabines et 5 suites. Votre cabine vous offre tout le confort : salle de bains et toilettes privées, climatisation, téléphone, radio, TV par satellite et en circuit interne, coffre-fort.

De nombreux équipements sont à votre disposition pour satisfaire votre séjour : 2 piscines dont l'une se couvre d'une verrière amovible, 2 jacuzzis, un parcours de jogging au grand air, un centre de remise en forme avec salle de sport, institut de beauté, sauna et hammam.

Vous trouverez également des boutiques et un cyber café.

Restauration

Le petit déjeuner peut être pris en cabine (formule continentale), au buffet ou en restaurant.

Vous avez le choix entre 3 restaurants. La cuisine est de type méditerranéenne. Chaque jour les menus du chef vous proposent une abondance de mets. Vous pouvez opter pour des menus hypocaloriques ou végétariens (sur demande lors de la réservation de votre croisière).

Lors de votre croisière vous vous offrons un dîner de Gala, un buffet Magnifico servi au restaurant et une surprise gastronomique de Minuit.

4 bars sont également à votre disposition.

Animation

L'équipe du navire est disponible afin d'assurer le bon déroulement de votre séjour. Le personnel est polyglotte et reste à votre disposition pour répondre à vos exigences.

Dans le hall d'accueil du paquebot, le bureau d'information vous fournit une assistance complète.

Le bureau des excursions vous accueille pour la réservation de vos visites à terre.

Pour votre divertissement, le navire vous propose un théâtre de 750 places aménagé sur 2 étages, un cinéma, un casino et une discothèque.

Des soirées dansantes et des spectacles musicaux vous sont proposés tout au long de votre séjour.

A bord, vos enfants sont rois ! Quatre clubs les accueillent: le Mini Club pour les 3 à 6 ans, le Maxi Club pour les 7 à 10 ans, le Teen Junior Club pour les 11 à 12 ans et le Teen Club pour les 13 à 18 ans. Les plus petits profitent du Squok Club et d'une piscine spécialement pour eux.

De multiples jeux, activités et animations, adaptés à tous les âges, feront du séjour de vos enfants un moment inoubliable.

Vous êtes employé pendant les vacances dans une agence de voyage. Un couple entre et s'adresse ainsi à vous :

« Bonjour ! Nous avons eu la chance de gagner un voyage à un concours. Il s'agit d'une croisière en Méditerranée. Comme nous avons le premier prix de ce concours, on peut choisir le bateau sur lequel on va faire la croisière ! Tu as la feuille Henri ? Ah, voilà : on peut choisir entre ces deux bateaux-là. »

Cette dame vous tend alors une feuille avec l'attribution du prix où figure le nom de 2 paquebots : le Mélody et le Costa Europa. Ils logeront en chambre et non dans une suite*. Le couple vous précise qu'ils ne sont pas très sportifs mais qu'ils aiment bien voir des spectacles, danser et bien manger. Ils attachent beaucoup d'importance au confort.

Vous recherchez alors dans la documentation de l'agence et vous trouvez sur ces paquebots les informations qui se trouvent page suivante.

Quel paquebot allez-vous plutôt leur conseiller ? Notez ce que vous allez leur dire d'après les informations qui ont permis votre choix.

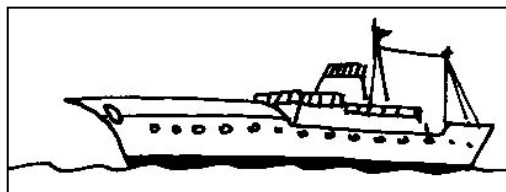
Le Costa Europa me semble bien pouvoir vous convenir.

En effet, au niveau de votre cabine, vous bénéficierez de toilettes privées et de la radio ainsi que de la télévision par satellite et d'un coffre-fort, ce que ne propose pas le paquebot Melody. Vous pourrez prendre votre petit déjeuner dans votre cabine si vous n'avez pas envie de vous déplacer au restaurant.

Sur les deux paquebots, il y a 3 restaurants mais le Costa Europa vous offre en plus un dîner de Gala, un buffet dit « Magnifico » et une « surprise gastronomique de minuit » durant votre croisière.

Le Melody ne précise pas les spectacles et animations sur le bateau mais le Costa Europa offre un théâtre de 750 places, un cinéma et des soirées dansantes et spectacles musicaux.

Voici les informations sur les deux paquebots. Consultez-les bien pour faire un choix qui ne vous décevra pas.



* Une suite comporte deux pièces : un salon et une chambre.

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Entraînement (Page 1)	C3 / 21 – 1.4
		Eval. :

Lors d'interviews pour faire le point sur les souhaits de patrons lors de l'embauche de jeunes, trois patrons ont complété chacun deux tableaux. Ils se trouvent aux pages suivantes. Vous devez écrire un mini rapport de quelques lignes pour une agence de l'emploi sur ce qui paraît le plus important.

Votre rapport :

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 21-1.4

Monsieur Levalette, directeur d'une entreprise de fabrication et livraison de plateaux-repas.

1) Pouvez-vous classer les critères d'embauche suivants selon leur importance ?

critères d'embauche \ importance	très important	important	sans importance	indésirable
ponctualité	x			
aisance de contact		x		
motivation	x			
humour			x	
peut prendre une décision		x		
présentation			x	
sait s'exprimer	x			
sens critique			x	
sait écouter		x		

2) Pouvez-vous classer les compétences suivantes selon leur importance ?

compétences \ importance	très important	important	sans importance	indésirable
autonomie		X		
honnêteté	X			
adresse/habilité		X		
esprit d'équipe	X			
sens critique			X	
suit les consignes	X			
sait suivre un rythme de travail	X			
application	X			
attitude au travail	X			
aisance de contact		X		

Madame Balard, directrice d'un supermarché

1) Pouvez-vous classer les critères d'embauche suivants selon leur importance ?

critères d'embauche \ importance	très important	important	sans importance	indésirable
ponctualité	x			
aisance de contact		X en interne et avec les clients		
motivation	x			
humour		x		
peut prendre une décision		x		
présentation	x			
sait s'exprimer		x		
sens critique		si constructif		
sait écouter	x			

SUITE DE CES DOCUMENTS PAGE SUIVANTE

2) Pouvez-vous classer les compétences suivantes selon leur importance ?

importance / compétences	très important	important	sans importance	indésirable
autonomie			x	
honnêteté	x			
adresse/habilité		x		
esprit d'équipe	x			
sens critique		x		
suit les consignes	x			
sait suivre un rythme de travail	x			
application	x			
attitude au travail	x			
aisance de contact		x		

Monsieur Da Silva, directeur d'une entreprise de nettoyage sur les chantiers

1) Pouvez-vous classer les critères d'embauche suivants selon leur importance ?

importance / critères d'embauche	très important	important	sans importance	indésirable
ponctualité	x			
aisance de contact			x	
motivation	x			
humour		X Pour les contacts entre équipiers		
peut prendre une décision			x	
présentation	X Ils doivent porter les vêtements de l'entreprise			
sait s'exprimer			x	
sens critique			x	
sait écouter	x			

2) Pouvez-vous classer les compétences suivantes selon leur importance ?

importance / compétences	très important	important	sans importance	indésirable
autonomie			x	
honnêteté	X			
adresse/habilité		X		
esprit d'équipe	X			
sens critique			X	
suit les consignes	X			
sait suivre un rythme de travail			X AU DÉBUT	
application		X		
attitude au travail	X			
aisance de contact		X		

Lors d'interviews pour faire le point sur les souhaits de patrons lors de l'embauche de jeunes, trois patrons ont complété chacun deux tableaux. Ils se trouvent aux pages suivantes. Vous devez écrire un mini rapport sur ce qui paraît le plus important pour une agence de l'emploi.

Votre rapport :

Une analyse des informations fournies par trois patrons d'entreprise donne les résultats suivants :

A. Critères d'embauche ayant été déclarés comme très importants :

1. Pour les 3 patrons : ponctualité et motivation
2. Pour 2 patrons sur les 3 : présentation et sait écouter

L'aisance de contact a été relevée par 2 patrons comme un critères d'embauche important.

B. Compétences ayant été déclarées comme très importantes :

1. Pour les 3 patrons : honnêteté, esprit d'équipe, suit les consigne et attitude au travail.
2. Pour 2 patrons sur les 3 : sait suivre un rythme de travail et application.

Il est à noter que ces patrons jugent le sens critique comme sans importance, sauf pour l'un d'entre eux à condition qu'il soit constructif. Il n'est cependant pas considéré comme indésirable.

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Entraînement	C3 / 21 – 1.5
		Eval. :

Les 8 employés d'un bureau se sont cotisés pour acheter une nouvelle cafetière électrique. Ils sont prêts à donner 5 à 6 € chacun. Ils vous chargent de trouver celle qui pourrait le mieux convenir. Vous en avez trouvé 3 correspondant au prix souhaitable parmi celles proposées par le catalogue. Vous savez qu'ils ont l'habitude de boire chacun plusieurs tasses de café par jour.

<p style="text-align: center;">Cafetière CONFORT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puissance 900 watt - Système anti-gouttes - Porte-filtre suspendu et amovible - Capacité 1,3 litre (soit 15 tasses environ) <p style="text-align: center;">Prix : 29,99 €</p>	<p style="text-align: center;">Cafetière CUCINA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puissance 1000 watt - Système anti-gouttes - Collier antichoc pour plus de robustesse - Porte-filtre suspendu - Capacité 1,2 litre (soit 15 tasses environ) - Niveau d'eau visible <p style="text-align: center;">Prix : 41,60 €</p>	<p style="text-align: center;">Cafetière ISOTHERME</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puissance 800 watt - Verseuse thermo-isolante antichoc - Bouchon à ouverture et fermeture automatique - Système anti-gouttes - Porte-filtre double paroi pivotant et amovible - Indicateur d'arôme (café fort/café léger) - Interrupteur lumineux - Niveau d'eau visible - Capacité 8 à 12 tasses <p style="text-align: center;">Prix : 54,20 €</p>
--	--	---

Vous prenez la parole devant les 8 employés pour leur dire ce que vous avez choisi et pourquoi. Ecrivez ici ce que vous allez leur dire.

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 21-1.5

Les 8 employés d'un bureau se sont cotisés pour acheter une nouvelle cafetière électrique. Ils sont prêts à donner 5 à 6 € chacun. Ils vous chargent de trouver celle qui pourrait le mieux convenir. Vous en avez trouvé 3 correspondant au prix souhaitable parmi celles proposées par le catalogue. Vous savez qu'ils ont l'habitude de boire chacun plusieurs tasses de café par jour.

Cafetière CONFORT	Cafetière CUCINA	Cafetière ISOTHERME
<p>Classique et robuste</p> <ul style="list-style-type: none">- Puissance 900 watt- Système anti-gouttes- Porte-filtre suspendu et amovible- Capacité 1,3 litre (soit 15 tasses environ) <p>Prix : 29,99 €</p>	<p>Equipée d'un collier antichoc</p> <ul style="list-style-type: none">- Puissance 1000 watt- Système anti-gouttes- Porte-filtre suspendu- Capacité 1,2 litre (soit 15 tasses environ)- Niveau d'eau visible <p>Prix : 41,60 €</p>	<ul style="list-style-type: none">- Puissance 800 watt- Verseuse thermo-isolante antichoc- Bouchon à ouverture et fermeture automatique- Système anti-gouttes- Porte-filtre double paroi pivotant et amovible- Indicateur d'arôme (café fort/café léger)- Interrupteur lumineux- Niveau d'eau visible- Capacité 8 à 12 tasses <p>Prix : 54,20 €</p>

Vous prenez la parole devant les 8 employés pour leur dire ce que vous avez choisi et pourquoi. Ecrivez ici ce que vous allez leur dire.

« Vous êtes nombreux et vous buvez souvent plusieurs tasses de café chacun. Il faut donc un modèle suffisamment robuste et qui ait une grande capacité. J'ai cru bon de choisir la cafetière qui allie une grande capacité (15 tasses environ) et une bonne robustesse car elle est équipée d'un collier antichoc. C'est la cafetière CUCINA. Son niveau d'eau, visible, permet d'autre part de faire un nombre de tasses précis. Enfin, son prix correspond bien à la somme que vous souhaitez dépenser pour cet achat. J'espère que ce modèle vous conviendra ! »

Remarque : On pourrait également trouver des arguments en faveur des deux autres modèles.

Vous faites un sondage dans la rue face à une grande surface pour la marque « Qualité + ». Vous devez poser aux client(es) sortant du magasin quelques questions :



- 1. Combien d'articles de la marque « Qualité + » avez-vous achetés ?**
- 2. Quels sont ces articles ?**
- 3. Combien en achetez-vous en moyenne par mois ?**
- 4. Pourquoi avez-vous choisi « Qualité + » plutôt qu'une autre marque ?**

Vous notez les réponses sur des fiches. Au bout d'une heure de travail, vous avez les fiches suivantes :

9h 10. Cliente 1. Environ 70 ans.

- *Aujourd'hui, j'ai acheté 3 articles « Qualité + ».*
- *Des boîtes pour mon chien et mes 2 chats, une conserve de haricots verts et du potage instantané.*
- *Par mois, j'en achète à peu près... c'est difficile à dire... j'achète une quinzaine de produits différents dans cette marque.*
- *Parce que c'est moins cher (j'ai une toute petite retraite) et pas plus mal que les autres.*

9h 20. Client 2. Environ 35 ans.

- *7 articles aujourd'hui.*
- *Café, 2 plats tout préparés, 2 fromages, de la lessive, du shampoing.*
- *Par mois, beaucoup mais souvent les mêmes. Disons... une douzaine.*
- *Parce que ces articles tiennent compte de la protection de l'environnement : emballages légers et recyclables, produits ménagers biodégradables.*

9h 40. Client 3. Environ 22 ans.

- *1 article.*
- *De la confiture de fraise.*
- *2 par mois.*
- *Je n'achète que de la confiture de fraise de cette marque pour ma copine. Elle dit qu'elle est meilleure et pas chère.*

9h 45. Cliente 4. Environ 40 ans.

- *Aucun produit.*
-
-
- *Comme ce n'est pas cher, je n'ai pas confiance. J'achète toujours les mêmes marques que je connais bien.*

9h 50. Cliente 5. Environ 50 ans.

- *5 produits.*
- *Conserves surtout et produits ménagers.*
- *Une dizaine par mois car je fais les grandes courses ici tous les 15 jours.*
- *Ces produits sont pas chers, aussi bien que les autres et même mieux. Les conserves sont issues de l'agriculture biologique et les produits ménagers ne dégradent pas la nature. Moi, je trouve ça important.*

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE



A la fin de chaque heure, vous remplissez une fiche de synthèse qui servira aux statistiques de la marque et à l'amélioration éventuelle des produits. Voici cette fiche. Remplissez-la à l'aide des réponses que vous avez reçues durant l'heure passée.

Fiche de synthèse

Nombre de client(es) interrogés :
Nombre de produits « Qualité + » achetés :
Type de produits :

Nombre de produits achetés par mois en moyenne :
Raison de la préférence (Ecrire le nombre de réponses correspondant à chaque critère) :

Prix :
Qualité :
Produits alimentaires bio :
Produits biodégradables :

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 21-1.6



A la fin de chaque heure, vous remplissez une fiche de synthèse qui servira aux statistiques de la marque et à l'amélioration éventuelle des produits. Voici cette fiche. Remplissez-la à l'aide des réponses que vous avez reçues durant l'heure passée.

Fiche de synthèse

Nombre de client(es) interrogés	: 5
Nombre de produits « Qualité + » achetés	: 15
Type de produits	: Nourriture animaux, conserves, potages instantanés, plats tout préparés, fromages, lessive, shampoing, confiture fraise, produits ménagers.
Nombre de produits achetés par mois en moyenne	: 29
Raison de la préférence (Ecrire le nombre de réponses correspondant à chaque critère) :	
Prix	: 3
Qualité	: 3
Produits alimentaires bio	: 1
Produits biodégradables	: 2

Voici la même phrase en plusieurs langues européennes.

BG (Bulgare)	Първо да защитим Природата!
DE (allemand)	Schützen Sie die Umwelt
DK (Danois)	Vi skal vaere med til at beskytte miljøet !
ES (Espagnol)	¡¡Participe en la conservación del medio ambiente !!
FI (Finnois/Finlandais)	Huolehtikaamme ympäristöstä !
FR (Français)	Participons à la protection de l'environnement
GB (anglais)	Environment protection first !
GR (Grec)	Ας συμβάλλουμε κι εμείς στην προστασία του περιβάλλοντος !
HU (Hongrois)	Első a környezetvédelem !
IT (Italien)	Partecipiamo alla protezione dell'ambiente !
LU (Luxembourgeois)	Maacht matt fir d'Ëmwelt !
NL (Néerlandais/Hollandais)	Wees vriendelijk voor het milieu !
PL (Polonais)	Bierzmy czynny udział w ochronie środowiska !
PT (Portugais)	Protecção do ambiente em primeiro lugar !
SE (Suédois)	Var rädd om miljön !
SK (Slovaque)	Podiel'ajme sa na ochrane životného prostredia !

Vous allez comparer les différentes langues présentées dans ce tableau.

1. Quelle est la langue qui comporte le moins de mots.

→

2. Quelle est la langue qui comporte le plus de mots ?

→

3. Quelles langues ont un alphabet différent des autres si on ne regarde pas les accents ?

→

4. Quelle langue n'a pas exactement le même type de ponctuation que les autres ?

→

5. Quelles sont les 4 langues qui utilisent un mot presque semblable ? Quel est ce mot ?

→

6. Quelle est la langue qui utilise le plus de lettres majuscules ?

→

Consultez le corrigé C3 / 21-1.7

Voici la même phrase en plusieurs langues européennes.

BG (Bulgare)	Първо да защитим Природата!
DE (allemand)	Schützen Sie die Umwelt
DK (Danois)	Vi skal vaere med til at beskytte miljøet !
ES (Espagnol)	¡¡Participe en la conservación del medio ambiente !!
FI (Finnois/Finlandais)	Huolehtikaamme ympäristöstä !
FR (Français)	Participons à la protection de l'environnement
GB (anglais)	Environment protection first !
GR (Grec)	Ας συμβάλλουμε κι εμείς στην προστασία του περιβάλλοντος !
HU (Hongrois)	Első a környezetvédelem !
IT (Italien)	Partecipiamo alla protezione dell'ambiente !
LU (Luxembourgeois)	Maacht matt fir d'Ëmwelt !
NL (Néerlandais/Hollandais)	Wees vriendelijk voor het milieu !
PL (Polonais)	Bierzmy czynny udział w ochronie środowiska !
PT (Portugais)	Protecção do ambiente em primeiro lugar !
SE (Suédois)	Var rädd om miljön !
SK (Slovaque)	Podiel'ajme sa na ochrane životného prostredia !

Vous allez comparer les différentes langues présentées dans ce tableau.

1. Quelle est la langue qui comporte le moins de mots.

→ Le finnois (avec seulement 2 mots).

2. Quelle est la langue qui comporte le plus de mots ?

→ Le grec (avec 8 mots).

3. Quelles langues ont un alphabet différent des autres si on ne regarde pas les accents ?

→ Le bulgare et le grec.

4. Quelle langue n'a pas exactement le même type de ponctuation que les autres ?

→ L'espagnol.

5. Quelles sont les 3 langues qui utilisent un mot presque semblable ? Quel est ce mot ?

→ Le français, l'anglais et l'italien.

Le mot est : français : « Protection », anglais : « Protection », italien : « Protezione ».

6. Quelle est la langue qui utilise le plus de lettres majuscules ?

→ L'allemand.

Vous faites un stage dans les bureaux d'un magazine auprès de Francis Ducharme, l'assistant à la rédaction.

Dans l'un des magazines précédents, les lecteurs ont été invités à donner leurs « trucs » en faveur de l'économie de l'eau car nous allons entrer dans une période de grande sécheresse.

Pour sa rubrique « Les lecteurs ont des idées », Francis a donc reçu beaucoup de lettres parmi lesquelles il a déjà fait un tri rapide.

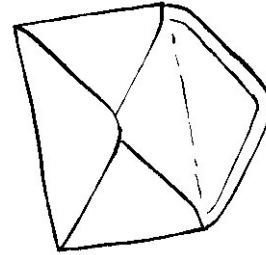
Il vous soumet celles qu'il a gardées et vous demande de sélectionner celles qui donnent spécifiquement des trucs pour économiser l'eau, c'est-à-dire ne pas en tirer plus qu'il n'en faut. Les autres lettres seront utilisées dans un prochain numéro dans le cadre du recyclage et des moyens non polluants. **Ces lettres se trouvent page suivante.**

Les lettres que vous allez retenir pour le prochain numéro sont celles de :

En vue d'un prochain article, Francis vous demande aussi de faire un tableau dans lequel vous indiquerez les trucs des lecteurs pour :

Economiser l'eau	Recycler (ou récupérer) l'eau	Utiliser des moyens non polluants

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE



Frédéric Valois, de Nice

Pendant la période de sécheresse, quand il est interdit d'arroser son jardin, je récupère l'eau, ou si vous voulez je la « recycle ». Par exemple, lorsque je lave mes légumes et mes fruits, je le fais sous le jet, au-dessus d'une cuvette. A côté de l'évier, par terre, j'ai en permanence deux arrosoirs de grande dimension dans lesquels je verse l'eau de la cuvette après lavage. J'arrose mon jardin, le soir, avec cette eau qui est restée propre. Même chose quand je me passe les mains à l'eau ou que je rince quelque chose sans utiliser de détergent.

Patricia Levadoux, de Loubeyrat

J'essaie toujours d'éviter d'utiliser plus d'eau qu'il n'en faut. Je ne laisse pas couler l'eau lorsque je me brosse les dents ou lorsque je me shampooine les cheveux. Je prends des douches plutôt que des bains. Je lave ma voiture avec l'eau de rinçage qui s'évacue de mon lave-linge (je place le tuyau d'évacuation de l'eau dans une grande baignoire).

Gérard Ravel, de Clermont-Ferrand

Je me suis rendu compte que, la plupart du temps, le contenu d'un réservoir de WC était trop important pour évacuer ce qu'on y met ! Beaucoup d'eau est gâchée chaque fois qu'on tire la chasse ! Alors je mets une brique au fond du réservoir, ce qui diminue le volume de remplissage. En cas de nécessité, on peut toujours tirer la chasse deux fois !

Delphine Dulac, de Reims

J'essaie de limiter la pollution qu'entraînent les eaux usées, celles qui s'écoulent de l'évier, des lavabos, des cuvettes de WC. J'achète donc des produits ménagers dont l'étiquette indique qu'ils respectent l'environnement. Je n'accroche au rebord de la cuvette des WC un bloc qui détartre et rend l'eau bleue chaque fois qu'on tire la chasse. Je préfère nettoyer une ou deux fois par semaine avec un détartrant plus compatible avec l'environnement comme le vinaigre blanc. Je mets un peu moins de lessive dans mon lave-linge que le recommande l'étiquette et je n'ai jamais constaté une différence notable de propreté du linge. Pareil pour le lave-vaisselle.

Marie Leroux, de Tours

Lorsque j'ai besoin d'eau chaude, je dois faire couler l'eau un certain temps avant qu'elle soit à bonne température, par exemple pour faire ma toilette. Alors, je la fais couler dans une cuvette et j'utilise cette eau récupérée pour arroser les fleurs de mon balcon. C'est tout simple : il suffit d'avoir une cuvette près de l'évier ou du lavabo !

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 21-1.8

Vous faites un stage dans les bureaux d'un magazine auprès de Francis Ducharme, l'assistant à la rédaction.

Dans l'un des magazines précédents, les lecteurs ont été invités à donner leurs « trucs » en faveur de l'économie de l'eau car nous allons entrer dans une période de grande sécheresse.

Pour sa rubrique « Les lecteurs ont des idées », Francis a donc reçu beaucoup de lettres parmi lesquelles il a déjà fait un tri rapide.

Il vous soumet celles qu'il a gardées et vous demande sélectionner celles qui donnent spécifiquement des trucs pour économiser l'eau, c'est-à-dire ne pas en tirer plus qu'il n'en faut. Les autres lettres seront utilisées dans un prochain numéro dans le cadre du recyclage et des moyens non polluants. **Ces lettres se trouvent page suivante.**

Les lettres que vous allez retenir pour le prochain numéro sont celles de :

Patricia Levadoux et Gérard Ravel

En vue d'un prochain article, Francis vous demande aussi de faire un tableau dans lequel vous indiquerez les trucs des lecteurs pour :

Economiser l'eau	Recycler (ou récupérer) l'eau	Utiliser des moyens non polluants
Patricia Levadoux ne laisse pas couler l'eau quand elle se brosse les dents ou se shampooine les cheveux. Elle prend des douches plutôt que des bains. Gérard Ravel met une brique au fond du réservoir de la chasse d'eau, ce qui diminue le volume de remplissage.	Frédéric Valois récupère l'eau de rinçage (aliments, mains, autre sans détergent) pour arroser son jardin. Patricia Levadoux lave sa voiture avec l'eau de rinçage qui s'évacue de son lave-linge (en plaçant le tuyau d'évacuation de l'eau dans une grande bassine). Marie Leroux fait couler l'eau dans une cuvette en attendant qu'elle passe au chaud et elle utilise cette eau récupérée pour arroser les fleurs de son balcon.	Delphine Dulac achète des produits ménagers qui respectent l'environnement. Elle nettoie la cuvette des WC avec un détartrant compatible avec l'environnement comme le vinaigre blanc. Elle met un peu moins de lessive dans son lave-linge que le recommande l'étiquette (pas de différence sur la propreté du linge). Pareil pour le lave-vaisselle

Vous avez un jeune frère qui doit partir deux ans à Valenciennes pour faire ses études. Vous ne connaissez pas la ville et vous l'aidez à trouver un logement. Il a réuni un certain nombre d'informations par Internet et vous faites avec lui un choix pour voir à qui vous allez téléphoner pour prendre rendez-vous et visiter les lieux. Etant tout seul, votre frère a besoin d'un studio, si possible meublé pour éviter le déménagement de ses meubles, d'une surface d'au moins 20 m². En tous cas avec une cuisine (ou kitchenette) équipée au moins d'un frigo et de plaques chauffantes. Il préfère être au centre ville, si possible proche de la gare où un bus peut l'emmener à son école.

Voici la liste des studios dans les prix qu'il peut mettre :

1. Dans bel immeuble briques, studio tout confort 24 m² refait neuf, cuisine équipée, salle de bains.
2. Centre ville, proche gare, studio meublé 20 m² avec kitchenette et salle d'eau WC.
3. Proche gare, studio 16 m² meublé, chauffage électrique, coin cuisine avec frigo et plaques chauffantes, 5^{ème} étage ascenseur, belle vue sur arbres.
4. Valenciennes centre, beau studio dans immeuble récent, 27 m², deux fenêtres, petite cuisine équipée, salle d'eau, WC séparés, chauffage central par l'immeuble, rez-de-chaussée sur jardin.
5. Quartier gare, studio 22 m² meublé, coin cuisine équipée, salle de bain avec baignoire, 2^{ème} étage, immeuble de caractère.
6. Centre, studio meublé 24 m² avec mezzanine de 9 m², kitchenette et salle de bains avec douche.
7. Banlieue Valenciennes, très beau studio 28 m² dans immeuble moderne, 7^{ème} étage, ascenseur, vue sur jardin avec petit balcon.
8. Studio meublé 25 m² dans ancien hôtel rénové et transformé en appartements, 4^{ème} étage, belle vue face à la gare, fenêtre à double vitrage, cuisine équipée, salle de bains WC, grand placard.
9. Plein centre, studio meublé 17 m², bien aménagé, 4^{ème} étage.
10. Grand studio 33 m² avec petite cuisine équipée, salle de bains, WC séparé, couloir avec placard.
11. Coquet studio joliment meublé, poutres apparentes, refait neuf, cuisine avec réfrigérateur-congélateur, lave-linge et micro-ondes, salle d'eau avec WC, 1^{er} étage avec vue sur les champs.
12. Proche gare, studio 23 m² meublé, kitchenette, salle de bains WC, chauffage électrique, 2^{ème} étage sur cour tranquille et fleurie.

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Exercice de synthèse (Page 2)	C3 / 21 – 1.8
		Eval. :

Après avoir regardé la liste, vous avez éliminé les studios 1, 3, 4, 7, 9, 10 et 11. Votre frère vous demande pourquoi. Répondez-lui. Vous pouvez répondre soit globalement, soit en considérant chaque studio éliminé séparément.

Parmi les studios que vous n'avez pas éliminés, lequel vous semble le mieux convenir ? Pourquoi ?

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 21-1.8

Après avoir regardé la liste, vous avez éliminé les studios 1, 3, 4, 7, 9, 10 et 11. Votre frère vous demande pourquoi. Répondez-lui. Vous pouvez répondre soit globalement, soit en considérant chaque studio éliminé séparément.

Réponse globale :

« J'ai éliminé ces studios parce que soit ils ne correspondaient pas à ce que tu cherches (loin du centre, pas meublé, trop petit) soit certaines indications n'étaient pas données comme la situation dans la ville ou le nombre de mètres carrés. »

Réponse détaillée :

Le 1 n'indique pas la localisation en ville.

Le 3 est trop petit (16 m²).

Le 4 n'est pas indiqué comme meublé. Il ne l'est donc certainement pas.

Le 7 est dans la banlieue donc pas au centre ville.

Le 9 est trop petit (17 m²).

Le 10 ne précise pas la localisation. Il est donc probablement éloigné du centre ville.

Le 11 donne sur des champs. Il n'est donc pas au centre ville.

Parmi les studios que vous n'avez pas éliminés, lequel vous semble le mieux convenir ? Pourquoi ?

Le 8 est le plus grand, l'immeuble est rénové, il y a une belle vue. La fenêtre a un double vitrage ce qui isole du bruit éventuel (l'immeuble semble donner sur la gare) et du froid comme de la forte chaleur. Le placard est en général très utile.